

**ПЕРСПЕКТИВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ В УКРАЇНІ ODR ПЛАТФОРМ
ЯК НОВІТНЬОЇ КОНЦЕПЦІЇ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

Зміст

Вступ.....	3
Розділ I. ODR платформи – найефективніший спосіб забезпечення доступу до правосуддя	
1.1.Правова специфіка та особливості ODR платформ.....	6
1.2.Види та правова класифікація ODR платформ.....	19
Розділ II. Перспективи функціонування ODR платформ в Україні: виклики та можливості.....	24
Висновки.....	30
Список використаної літератури.....	31

Вступ

Технології фундаментально змінюють культуру та інституції, в тому числі з широким використанням Інтернету змінюються й правові інституції, особливо щодо вирішення спорів. Поява електронної комерції зумовила виникнення платформ з онлайн вирішення спорів, які вже застосовуються на усіх континентах, та в різних сферах. Це свідчить про ефективний симбіоз функціонування права та технологій.

Сучасне інформаційне суспільство в процесі трансформацій вимагає швидкого та ефективного доступу до вирішення спорів, водночас багато судів перевантажені справами, та мають дуже лімітовані ресурси для того, щоб ефективно вирішувати ці виклики. Тривалі та громіздкі процесуальні процедури судової форми захисту порушених прав не є пристосованими для швидкого та ефективного вирішення спорів, тому для забезпечення прав людей, які хочуть вирішити спір онлайн є надійні механізми ODR платформ.

Ринок електронної комерції в Україні та в світі набуває значних обертів, тому прагнення України до більш тісної взаємодії з державами – членами ЄС та інтегрування до спільного ринку зумовлює необхідність детального дослідження досвіду ЄС та зарубіжних країн найбільш ефективних та досконалих механізмів захисту прав осіб, та створенні нових шляхів запровадження онлайн врегулювання спорів в Україні.

Об'єктом дослідження є загальнотеоретичні та практичні аспекти функціонування ODR платформ як механізму доступу до правосуддя та захисту цивільних прав та інтересів.

Предметом дослідження виступає система нормативно-правових актів Європейського союзу стосовно правового регулювання ODR платформ, вітчизняні та зарубіжні наукові джерела як прояв доктринальних положень та юридична практика.

Мета та завдання дослідження. Мета дослідження полягає у здійсненні наукового аналізу функціонування ODR платформ, визначенні ODR платформ як самостійного виду альтернативного вирішення спорів та

розробці пропозицій щодо подальшого вдосконалення і ефективного застосування ODR платформ в Україні. З огляду на поставлену мету визначено такі завдання:

- дослідити можливість збезпечення доступу до правосуддя за допомогою альтернативних способів та новітніх інформаційних технологій;
- визначити правову природу, причини появи та поширення ODR платформ як особливого механізму захисту прав;
- проаналізувати нормативно-правові акти законодавства ЄС стосовно врегулювання основних положень ODR як способу вирішення спорів;
- дослідити підходи щодо визначення особливостей і місця ODR в системі способів вирішення спорів;
- визначити співвідношення між онлайн вирішенням спорів та альтернативним вирішенням спорів;
- дослідити правові засади організації та діяльності ODR платформ в зарубіжних країнах, визначити їх особливості та сфери їх поширення;
- окреслити основні проблеми запровадження ODR платформ у сфері електронної комерції та з'ясувати особливості та перспективи функціонування ODR платформ в Україні на основі розробки першої в Україні ODR платформи – Pinky Solutions.

Методологічну основу дослідження складають як загальнонаукові методи (діалектичний, поєднання аналізу та синтезу, системний та структурно-функціональний), так і спеціальні наукові методи, найбільш ефективні для пізнання правової сфери, зокрема порівняльно-правовий тощо. Використання діалектичного методу дало можливість дослідити процес становлення та розвитку процедур ODR як специфічного способу захисту прав та як ефективного способу доступу до правосуддя.

Також використовувалися методи аналізу та синтезу при дослідженні норм законодавства ЄС щодо визначення ODR та їх функціонування, а також

при виділенні основних доктринальних підходів щодо місця ODR платформ, дало змогу зробити висновки стосовно причин виникнення ODR платформ та їх поширення. За допомогою законів діалектики, обґрунтовно співвідношення між онлайн вирішенням спорів та альтернативним вирішенням спорів через співвідношення «зміст і форма», що має важливе теоретичне і практичне значення. Використання системного методу дало можливість обґрунтувати ODR як якісно нову форму альтернативного вирішення спорів, з можливістю застосування ADR процедур. Порівняльно-правовий метод використано для порівняння та аналізу зарубіжних ODR платформ, дослідження сутності та правових особливостей ODR та виділення основних сфер в яких найефективніше функціонують ODR платформи.

Наукова новизна. Вперше здійснено дослідження ODR платформ як правових інституцій, які забезпечують доступ до правосуддя, обґрунтовано виділення ODR як універсального інструменту для вирішення спорів, який є доступним максимально широкому колу осіб, незалежно від їх правового статусу та юрисдикції. Проаналізовано причини виникнення ODR платформ, вперше виділено їх класифікації.

Визначено основні причини недосконалості існування механізмів захисту прав споживачів – покупців онлайн магазинів, та обґрунтовано необхідність використання ODR для вирішення спорів в електронній комерції в Україні. Вперше виділено причини, які перешкоджають впровадженню ODR платформ в Україні та запропоновано основні шляхи їх вирішення.

Теоретичне і практичне значення. Досліджено особливості функціонування ODR в зарубіжних країнах, обґрунтовано їх універсальність та автономність, що має теоретичне значення, та охарактеризовано основні проблеми, які виникають під час розробки ODR платформи в Україні (на прикладі першої ODR платформи в Україні для вирішення спорів онлайн – Pinky Solutions, що має безперечно практичне значення.

Розділ I. ODR платформи – найефективніший спосіб забезпечення доступу до правосуддя

1.1. Правова специфіка та особливості ODR платформ

Орієнтація України на інтеграцію в ЄС обумовлює зобов'язання перед міжнародною спільнотою щодо забезпечення відповідності національної правової системи стандартам європейської спільноти, зокрема створення ефективного механізму захисту прав людини і громадянина.

У сучасній правозастосовній практиці реалізація права на судовий захист ускладнена тривалою та громіздкою процесуальною процедурою, поширеними є випадки, коли через довготривалість судового процесу, питання з яких подавалися позови, втрачають свою актуальність, а сторони несуть моральні та матеріальні збитки. Навантаженість суддів, невинновато високі витрати на розгляд справи, неможливість отримання якісної та доступної правової допомоги перешкоджають захисту порушених, невизнаних або оспорюваних прав чи законних інтересів громадян. Як наслідок, в більшості випадків не досягається основна мета правосуддя – відновлення порушених прав.

Варто зазначити, що всі ці негативні фактори зумовлюють перешкоди в реалізації одного з фундаментальних прав людини – права на доступ до правосуддя.

Правосуддя та доступ особи до нього – одне з найвизначніших досягнень сучасної цивілізації, одне з засадничих прав, що повинна забезпечити демократична держава.

ЄСПЛ у справі «Голдер проти Сполученого Королівства» (1975 р.) визнав право на доступ до правосуддя важливим аспектом права кожної людини на справедливий судовий розгляд, проголошеного у ст. 6 Конвенції [47]. Згідно з п. 1 ст. 6 Конвенції про захист прав та основоположних свобод людини та громадянина, кожний має право на справедливий і публічний розгляд його справи упродовж розумного строку незалежним і безстороннім судом, встановленим законом, який вирішить спір щодо його прав та

обов'язків цивільного характеру або встановить обґрунтованість будь-якого висунутого проти нього кримінального обвинувачення [3].

Доступність правосуддя для кожної людини є визначальним принципом організації та діяльності судів, судової влади в кожній цивілізованій країні.

Окрім цього, правосуддя у побутовій правосвідомості пересічних громадян сприймається виключно через діяльність суду, як окремої інституції, яка переважно асоціюється саме із відповідними будівлями, де звершується ритуал правосуддя, що втілений у певні процесуальні форми.

Однак, розвиток новітніх технологій, науково-технічного прогресу та зміна правосвідомості дозволяє розглядати правосуддя не як привілею, а як послугу, яка має бути доступна кожному.

Тому виклики сучасного суспільства вимагають переходу до нових та ефективних способів вирішення спорів, в тому числі альтернативних способі вирішення спорів, а також з використанням новітніх інформаційно-комунікаційних технологій.

Визначення терміна «доступ до правосуддя» на законодавчому рівні як в європейському законодавстві, так і в українському відсутній. З точки зору правової доктрини єдиної думки з даного питання також не існує. В результаті проведеного аналізу наукової літератури вітчизняних і зарубіжних авторів, можна зробити висновок, що термін «доступ до правосуддя» необхідно розглядати як широке поняття, яке включає в себе такі елементи як:

- 1) правова доступність (регулюються суспільні відносини нормами права, чи надано особі право на звернення до суду, а також будь-недосконалість законодавства, що перешкоджає ефективному захисту прав та законних інтересів в суді);

- 2) фінансова доступність (вартість послуг захисника, судових зборів);

3) інформаційна доступність (обізнаність громадян про права та обов'язки, інформованість громадян про організацію діяльності та компетенції суду);

4) матеріально-технічна доступність (ступінь відповідності будівель суду технічним стандартам і наявність в ньому спеціальної матеріально-технічної бази (наявність спеціальних пандусів, ліфтів, звукового оповіщення, наявність поручнів, спеціальних туалетів, наявність під'їзних шляхів))[3, С. 7-13].

Таким чином, термін «доступність до правосуддя» означає в першу чергу те, наскільки вільно, повно і ефективно кожен може реалізувати своє право на судовий захист в тому числі використовуючи альтернативні способи захисту порушених прав. З розвитком інформаційних технологій, успішним прикладом зарубіжних країн є існування онлайн медіації, арбітражів, онлайн судів, платформ, які вирішують спори онлайн та можуть досягати мети доступу до правосуддя.

Нерідко, на противагу звичному та поширеному судовому вирішенню спорів протиставляють альтернативні (позасудові, досудові) способи вирішення спорів, а саме: медіацію, арбітраж, посередництво а також новітні форми вирішення спорів – такі як онлайн вирішення спорів та інші.

Термін «альтернативне вирішення спорів» вперше почали використовувати в США для позначення гнучких і неформальних процедур врегулювання конфліктів. Нині він є усталеним і широко застосовується не лише в правовій науці, а й у законодавстві багатьох країн. Альтернативне вирішення спорів, або медіація, або *alternative dispute resolution* (далі – ADR) [16, Р.25-26.], стає все більш важливим інструментом для вирішення цивільних та торгових спорів не тільки у Європі і США, а й у всьому світі. Спочатку положення про застосування ADR для вирішення цивільних та торгових спорів були врегульовані в Європейському Союзі (далі – ЄС) на рівні так званого «м'якого права»: в зелених книгах та рекомендаціях Європейської Комісії (далі – Єврокомісія) [40, С.119].

Окрім цього, необхідно зазначити, що альтернативне вирішення спорів варто розглядати як вирішення спорів і врегулювання правових конфліктів за допомогою альтернативних (недержавних) форм, що мають забезпечувати швидке й ефективне їх врегулювання за мінімальних затрат сил, часу й коштів зацікавлених осіб.

В іноземній і вітчизняній науці немає єдиного підходу як до поняття «альтернативне вирішення спорів», так і його змісту. Альтернативні способи вирішення спорів розглядають як про приватну систему, яка виникла на протигагу публічному порядку вирішення спорів, тому до альтернативних відносять всі позасудові процедури врегулювання спору, тобто арбітраж, посередництво, мінісуд та інші. Також альтернативні способи вирішення спорів розглядають через чотири основні категорії: переговори між сторонами, медіація (посередництво), арбітраж, судове провадження. Також, існує думка, що поняття альтернативних способів вирішення спорів охоплює такі механізми врегулювання спору, які можуть застосовуватися окремо або в різноманітних комбінаціях між собою (наприклад, методи переговорів і посередництва можуть застосовуватись окремо або разом, утворюючи новий метод – переговори/посередництво). Альтернатива в такому разі означає вибір можливих варіантів серед альтернативних способів вирішення спорів, а не вибір між цими методами і судовим розглядом [13, С. 524-529].

Ю. В. Білоусов та Н. Л. Бондаренко-Зелінська стверджують, що використання способів альтернативного вирішення правових спорів дає змогу реально зменшити кількість правових спорів, за вирішенням яких у сучасних умовах суб'єкти спірних правовідносин звертаються до суду [6,7].

Італійський дослідник Е. Сільвестрі писала, що з 2011 р. європейці повинні дивитися на медіацію як на існуючу особливість Європейського Союзу в сфері методів вирішення спорів [43, С. 128–132.].

Окремі автори вважають, що альтернативні форми вирішення правових конфліктів - це сукупність процедур, спрямованих на вирішення правового конфлікту шляхом досягнення взаємоприйнятного результату, які не

володіють ознаками судового розгляду, що застосовуються до, під час або поза судовим процесом [14, С. 14]

Сьогодні в ЄС налічується понад 750 схем ADR, які відрізняються між собою за своєю сутністю, суб'єктним складом та змістом дій, спрямованих на вирішення спору. Вони охоплюють різні сфери. У деяких країнах вони застосовуються тільки до певних споживчих спорів, в інших – усіх споживчих спорів [15].

У більшості країн ЄС ADR є національною і рідше децентралізованою на регіональному чи місцевому рівні системою або схемою. Процедури засновані на готовності сторін брати участь у процесі. Більшість схем є безкоштовними для споживача або спір розглядається на загальну суму не більше 50 євро та вимоги задовольняються протягом 90 днів у середньому [35]. Рішення можуть бути прийняті колегіально, наприклад, з допомогою фізичних осіб – посередника чи омбудсмена, і природа цих рішень коливається від необов'язкових рекомендацій до рішень, обов'язкових для всіх учасників.

Відмінності ADR у різних державах-членах стали істотною перешкодою для подальшого розвитку спільного ринку й однією із причин, чому багато споживачів утримуються від купівлі закордоном, і чому їм не вистачає впевненості, що потенційні спори з торговцями можуть бути вирішені в простий, швидкий і недорогий спосіб.

Отже, зважаючи на існування такої кількості різних ADR, а також ураховуючи необхідність вирішення численних транскордонних спорів, які фактично не могли вирішуватись за допомогою ADR, було запропоновано розпочати підготовку і запровадження ефективних процедур, які знівеливали б відмінності ADR у різних державах-членах для забезпечення ефективного вирішення спорів. Для того щоб споживачі могли повною мірою задіяти потенціал спільного ринку, було запропоновано використовувати новітні інформаційно-комунікаційні технології, в т.ч. Інтернет та їх застосування для

захисту прав споживачів, і були універсальними для вирішення всіх типів внутрішніх та транскордонних спорів.

Законодавчі ініціативи стали результатом реалізації запропонованих у науковій спільноті ідей про запровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій та їх застосування для захисту прав. Наукові дослідження, присвячені застосуванню Інтернету та інших новітніх інформаційно-комунікаційних технологій для захисту прав, значно актуалізувалися на межі тисячоліття, як наслідок, було запропоновано застосовувати процедури онлайн вирішення спорів (англ. Online Dispute Resolution, далі – ODR).

Попри це, варто відзначити, що до цього часу не сформувався єдиний підхід до визначення поняття «онлайн вирішення спорів», та вживаються такі поняття як «інтернет вирішення спорів», «електронне вирішення спорів», OBC/ODR. Однак, європейською спільнотою прийнято називати дану процедуру скорочено – ODR, тому для точності формулювань необхідно використовувати такий же термін [35].

Правове регулювання ODR бере свій початок із вставлення стандартів забезпечення прав споживачів у під час процесів вирішення спорів в електронній комерції.

Зважаючи на положення установчих договорів ЄС, зокрема, ст. 169 Договору про функціонування ЄС (консолідована версія від 26.10.2012 р.) [19], яка закріплює обов'язок ЄС сприяти досягненню високого рівня захисту споживачів, а також відповідно до ст. 38 Хартії основних прав ЄС 2000 р. [5], згідно з якою ЄС повинен забезпечувати високий рівень захисту споживачів, увага ЄС була доволі логічно привернута до відносин, пов'язаних з електронною комерцією.

Забезпечення доступу споживачів до простих, ефективних, швидких і недорогих способів вирішення внутрішніх і транскордонних спорів, що впливають із відносин продажу або надання послуг, було зумовлене необхідністю підвищити їхню впевненість у захисті своїх прав.

З огляду на це у ЄС було ухвалено Рекомендацію 98/257/ЄС від 30 березня 1998 р. про принципи, застосовані до органів, відповідальних за позасудове врегулювання суперечок споживачів і Рекомендацію 2001/310/ЄС від 4 квітня 2001 р. про принципи позасудового врегулювання споживчих спорів.

Основні правові положення, які регулюють основи функціонування ODR передбачені Директивою 2013/11/ЄС [20] та Регламентом (ЄС) № 524/2013 Європейського парламенту та Ради про онлайн вирішення спорів і суперечок споживачів та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 і Директиви 2009/22/ ЄС (Положення про ODR) [34] (далі Регламент (ЄС) № 524/2013).

Директива 2013/11/ЄС гарантує, що споживачі зможуть здійснювати альтернативне врегулювання щодо всіх видів договірних спорів (за винятком спорів, що стосуються охорони здоров'я та вищої освіти), які виникають з продавцями (трейдерами), у своїй державі або за кордоном; а Регламентом (ЄС) № 524/2013 визначаються особливості розгляду спорів щодо послуг, придбаних онлайн за допомогою ODR.

У зв'язку з цим, вперше в ст. 1 Регламенту №524/2013 визначається його мета: шляхом досягнення високого рівня захисту прав споживачів внести свій вклад до належного функціонування ринку ЄС шляхом створення Європейської платформи онлайн розгляду спорів (ODR platform) [34].

Положення Регламенту №524/2013 передбачає також сприяння державам – членам ЄС у створенні прозорої та ефективної системи альтернативного вирішення спорів між споживачами та онлайнпродавцями.

Відповідно до ст. 5 Регламенту №524/2013, в якій передбачено основні положення та принципи створення та функціонування платформи ODR [34].

Однак, законодавством ЄС визначається сфера застосування ODR платформ, а саме онлайн вирішення спорів має обмежуватися споживчими та іншими приватними спорами, які не пов'язані з адміністративними або господарськими спорами.

Ці акти пропонують простий, швидкий і недорогий позасудовий розгляд вирішення суперечок між споживачами та трейдерами, під якими ст. 4 Директиви 2013/11/ЄС розуміє будь-яку фізичну або юридичну особу незалежно від форми власності, яка діє в тому числі через будь-яку особу, що діє від її імені або на її користь, для цілей, пов'язаних з торгівлею, бізнесом, ремеслом або професією [20].

Відповідно до ч. 2 ст. 2 Директиви, її положення не застосовується до медичних послуг, освітніх, спорів між торговцями, під час процедур, які було ініційовано торговцем проти споживача тощо [20].

Директива 2013/11/ЄС та Регламент (ЄС) № 524/2013 забезпечують повне охоплення альтернативного врегулювання спорів між споживачами та трейдерами на рівні ЄС. Це означає, що альтернативне вирішення спорів стає доступним для всіх спорів у кожному секторі ринку (наприклад, туризм, банківські послуги, електронна комерція) і в кожній державі-члені. Крім того, альтернативні способи вирішення спорів та ODR повинні відповідати критеріям якості, та з обов'язковими гарантіями ефективності, справедливості та прозорості.

Підсумовуючи вищевказане, варто зазначити, що законодавством ЄС запропоновано таку модель врегулювання спорів ODR з використанням послуг для вирішення спору суб'єктів ADR (медіаторів, арбітрів та інших).

Регламентується, що ODR платформи, мають існувати у формі інтерактивного веб-сайту, що дозволяє споживачам і продавцям вирішити свої спори швидко та без звернення до суду.

Згідно з моделлю запропонованою ЄС, всі скарги з ODR платформи мають передаватись до суб'єкта ADR, який уповноважений розглядати спір. ODR платформа повинна безкоштовно запропонувати електронний кейс для інструментів управління, які дозволяють організаціям ADR про вести процедуру врегулювання спорів зі сторонами через платформу ODR.

Платформа ODR, запропонована в Регламенті № 524/2013, передбачає безпечний обмін даними з організаціями ADR і відображає основоположні

принципи European Interoperability Framework – єдиної загально європейської програми послуг електронного уряду для підприємств і фізичних осіб [23].

Ця платформа ODR повинна запропонувати функцію електронного обміну документами, що дозволяє сторонам спору і суб'єкту ADR отримати всю необхідну інформацію для його вирішення. Також має бути забезпечена функція перекладу всіх необхідних документів.

Як підкреслює Б. Хатчінсон, онлайн платформа ODR буде надавати допомогу споживачам і підприємствам з єдиною точкою входу для вирішення онлайн спорів із приводу покупок, зроблених онлайн в іншій державі – члені ЄС, яка буде автоматично відправляти скарги споживачів до компетентних осіб ADR і сприяти вирішенню спорів за допомогою платформи протягом 30 днів [28].

Розвиток ефективної системи ADR та ODR, безумовно, зміцнює довіру споживачів спільного ринку, зокрема і в галузі електронної комерції, і дає змогу реалізувати потенціал і можливості транскордонної онлайн торгівлі.

Однак, варто зазначити, що процедури ADR та ODR ще не є сформованими в світі, оскільки охопити єдиним визначенням усі можливі механізми застосування альтернативних способів вирішення спорів неможливо і недоцільно з огляду на прогрес, який супроводжує розвитком інформаційно-комунікаційних технологій.

Процедури врегулювання спорів за допомогою засобів ADR та ODR доступні на сьогодні в ЄС, їх рівень якості істотно різниться в державах-членах за механізмами врегулювання конфліктів.

Однак, правовою доктриною вироблені різні підходи щодо визначення особливостей і місця ODR в системі способів вирішення спорів.

Деякі науковці стверджують, що онлайн вирішення спорів надає можливість застосовувати існуючі методи ADR, і швидко й адекватно вирішити їх за допомогою Інтернету, тож ODR можна визначити як додатки і комп'ютерні мережі для вирішення спорів [20, с.241-247].

Інша група науковців визначають ODR виключно як спосіб використання ADR за допомогою інструментів інформаційно-комунікаційних технологій, хоча вони охоплюють судові розгляди онлайн та інші спеціальні форми вирішення спорів [29, с. 144].

Деякі зарубіжні представники правової доктрини вважають, що ODR включає в себе технічні засоби та механізми, які не є способами вирішення спорів, та спрямовані виключно на створення необхідних умов, за яких альтернативні способи вирішення спорів стають більш доступними для користувачів відповідних мереж, систем, платформ тощо, називаючи ODR електронними механізмами застосування ADR

Останнє визначення більш підтримане в науці, оскільки включає в себе всі методи, використовувані для вирішення спорів, які проводяться в основному за рахунок використання інформаційно-комунікаційних технологій [27].

Висловлюються також міркування, що ODR виникло від синергії між ADR та інформаційно-комунікаційними технологіями і зараз самостійно розвивається та функціонує як спосіб вирішення спорів, які виникали в Інтернеті, і для яких традиційні засоби вирішення виявилися недостатньо ефективними або взагалі недоступними [33].

Однак, провівши дослідження сутності та правових особливостей ODR є підстави вважати, що на час запровадження та врегулювання в законодавстві ЄС недооцінено потенціал ODR, а також більшістю науковців ігнорується сама сутність онлайн вирішення спорів, оскільки ODR платформи є передусім, якісно новою формою альтернативного вирішення спорів, з можливістю застосування ADR процедур.

За думкою окремих правознавців, ODR набуває популярності через три характеристики самої мережі Інтернет, а саме через низький бар'єр для вступу будь-яких осіб у правовідносини у Інтернеті; географічну відкритість електронної комерції, а також те, що Інтернет є глобальною системою, а

отже, у правовідносини можуть вступати будь-які особи, без обмеження території певної держави [26].

Деякі науковці вважають, що онлайн вирішення спорів являється виключно формою альтернативного вирішення спорів, що безпосередньо слугує допоміжною технологією, оскільки спір вирішується онлайн за допомогою Інтернету.

Однак, для належного визначення співвідношення між онлайн вирішенням спорів та альтернативним вирішенням спорів вважається доцільним зіставити поняття «зміст і форма», що має важливе теоретичне і практичне значення.

Опираючись на загально-філософську концепцію співвідношення форми і змісту, та існування законів діалектики, а саме закон переходу кількісних і якісних змін, варто зазначити, що кожен предмет, явище, процес становлять певну цілісність, що складається з безлічі структурних елементів, взаємозв'язаних між собою, має відмітні ознаки, що характеризують предмет як окреме утворення, тобто усі вони мають свій зміст і форму. Зміст – це система зв'язків і відносин між елементами, яка поєднує їх у цілісність, із притаманними їй властивостями, особливостями, якісною визначеністю, а форма в свою чергу є способом організації змісту, його вираження й існування. Зміст завжди зв'язаний певною формою, а форма наповнена певним змістом. Форма як соціально-філософська категорія традиційно використовується для характеристики зовнішнього вираження змісту, відношення між способом організації речі чи явища та власне змістом, суттю, яким наповнений ця форма. Так, у тлумачному словнику В.Д. Даля форма (лат., фран.) – це фігура, зовнішній вигляд, образ або нарис [41, с. 342]. У словнику С.І. Ожегова надається визначення форми як способу існування змісту, невіддільного від нього, що слугує його виразом; зовнішнього вигляду, видимості (як чогось суперечного внутрішньому змісту, дійсності); зовнішнього обрису, зовнішнього вигляду предмета [45]. У «Філософському енциклопедичному словнику» поняття «форма» трактується як те, що

накладає на річ визначений спосіб буття, є принципом її упорядкованості, структурованості, якісної визначеності, завершеності [46].

Підсумовуючи вищевказане, справді, якщо розглядати онлайн виключно як форму вирішення спорів, то ODR являється формою альтернативного вирішення спорів. Проте, якщо оцінювати внутрішню сутність онлайн вирішення спорів, то варто зазначити, що останнє є якісно новим видом альтернативного вирішення спорів з огляду на таке.

Масовий розвиток та поширення сучасних технологій та Інтернету, безпосередньо зумовив використання можливостей онлайн засобів для створення якісно нової та потужнішої інституції, яка в багатьох аспектах має більше переваг ніж існуючі на сьогоднішній день такі правові інституції, як суд, арбітраж, медіація та інші.

Використання технологій онлайн вирішення спорів, що нерозривно пов'язано з використанням комп'ютеризованих алгоритмів і документацією даних, що сприяло виникненню потужності, яка дає можливість вирішувати велику кількість спорів, за відносно невеликий проміжок часу, що в цілому являється неможливим для фізичного приміщення суду з використанням людського ресурсу для обробки і вирішення скарг і спорів.

Окрім цього, якщо раніше технології онлайн вирішення спорів використовувались виключно для вирішення конфліктів, які виникають в Інтернеті, то тенденції останнього десятиліття свідчать про те, що за допомогою ODR можна вирішувати так звані «оффлайн суперечки», тобто спори які виникають поза межами Інтернету. Наприклад, французька ODR платформа Demander Justice вирішує спори, які виникають не тільки в електронній комерції з приводу онлайн покупок, але і трудові, сімейні, фінансові та корпоративні спори.

Зміна концепції існування онлайн вирішення спорів як суспільно-правового явища, сприяла використанню технологій ODR не тільки приватними комерційними організаціями, але і державними органами.

Наприклад, в Британській Колумбії функціонує ODR платформа та одночасно онлайн суд - Civil Resolution Tribunal [18].

Зазвичай зміна форми або способу з об'єктивних причин не має змінювати суть того чи іншого явища. Проте, з часу існування перших спроб запровадження ODR платформ, розвиток можливостей і потужностей Інтернету спровокував стрибок у формі поступових якісних перетворень, внаслідок чого змінилась концепція функціонування ODR як суспільно-правового явища. Це яскраво характеризує встановлений діалектичними законами процес активного впливу форми на зміст явищ, де форма визначає специфіку його існування та розвитку.

Кожний перехід кількісних змін у якісні означає одночасно і перехід якісних змін у нові кількісні зміни. Якісні зміни, що відбуваються в об'єктивному світі, здійснюються лише на основі кількісних змін. Іншого шляху до появи нового просто не існує. Зміна форми, способу була глибшою, яка спричинила зміну якостей самого процесу онлайн вирішення спорів, що визначило загальний процес розвитку цього явища в цілому. Тому, вищевказане зумовило становлення ODR як самостійного, альтернативного виду вирішення спору на рівні з медіацією, арбітражем.

Більш того, внаслідок таких перетворень ODR є не тільки одним із видів альтернативного вирішення спорів, але й включає в себе використання альтернативних процедур вирішення спорів для ефективного розв'язання претензій чи суперечок, в тому числі із застосуванням процедур переговорів, медіації, фасилітуючих процесів та інших, що дає підстави стверджувати про автономність цього виду та виносить на новий якісний рівень розвитку альтернативне вирішення спорів в цілому.

У зв'язку з цим, ODR можна вважати як новий вид альтернативного вирішення спорів, оскільки вирішуючи спори онлайн за допомогою Інтернету, ODR стає універсальним інструментом, який є доступним максимально широкому колу осіб, незалежно від їх правового статусу та юрисдикції.

1.2. Види та правова класифікація ODR платформ

З 2015 року процеси онлайн врегулювання спорів найшли своє врегулювання в нормативно-правових актах ООН, Ради ЄС, та застосування ODR в різних судових системах в усьому світі.

З набранням чинності 19 січня 2016 року Регламенту (ЄС) №524 / 2013, в з 15 лютого 2016 року Європейська комісія ввела в дію ODR платформу, яка стала доступна для використання для онлайн-вирішення спорів. Дана платформа дозволяє покупцям і продавцям подавати скарги на всіх офіційних мовах ЄС [31].

Її мета полягає в тому, щоб допомогти споживачам і онлайн-продавцям вирішити свої договірні суперечки з приводу покупок товарів і послуг поза судом, за низькою ціною, простим і швидким способом.

Це відбувається наступним чином. Споживач заповнює електронну форму скарги. Потім скарга направляється відповідному онлайн-продавцю, який пропонує установа ADR споживачеві. Після того, як споживач і онлайн-продавець домовляються про установа ADR, яка вирішить їх суперечку, платформа ODR автоматично передає скаргу даній установі. Уповноважена особа ADR обробляє випадок повністю онлайн і досягає результату протягом 90 днів.

Однією з перспективних тенденцій зпровадження в Європейському союзі ODR платформ є врегулювання на рівні законодавства ЄС зобов'язання онлайн-продавців на своїх веб-сайтах сайтах надати посилання на платформу ODR.

Відповідно до статті 14 Регламенту ЄС № 542/2013, торговці, діяльність яких заснована в межах Союзу та які займаються онлайн продажами або онлайн контрактами на надання послуг, а також онлайн магазини, створені в межах Союзу, повинні надавати на своєму веб-сайті електронне посилання на платформу ODR. Це посилання має бути легко доступним для споживачів [34].

У главі III Регламенту ЄС № 524/2013 «Прикінцеві положення» передбачено, що до 9 липня 2018 року Єврокомісія повинна надати звіт про застосування положень цього Регламенту в державах-членах ЄС [34].

Однак, до офіційного запровадження ODR платформи в ЄС, в інших країнах світу вже успішно існували та розвивались інші платформи з онлайн вирішення спорів, які з часом почали поширюватись не тільки на ринок електронної комерції, але і на інші ринки.

Трудові, сімейні, банківські, житлові спори, суперечки в електронній комерції вже успішно вирішуються без адвокатів, судових процесів, в онлайн за допомогою спеціальних платформ.

Крім того, ODR платформи можуть існувати і на окремих сервісах, таких як PayPal, eBay.

Наприклад, PayPal Dispute resolution process, пропонує учасникам транзакцій в разі виникнення суперечок призупинити транзакцію, поки все не буде дозволено. Якщо Покупець і Продавець і не змогли прийти до згоди, спір може перерости в скаргу, і тоді Dispute Resolution Center розглядає і приймає рішення [34].

Всесвітньо відомий сервіс eBay також використовує ODR платформу squaretrade.com, де клієнтам ODR вирішення спорів йде в комплекті при покупці плану гарантії, і робить це в зручній онлайн формі [24].

У США онлайн-вирішення суперечок застосовується в електронній комерції компаніями eBay (157 млн користувачів) і Amazon (244 млн користувачів). Для вирішення спорів онлайн на eBay була розроблена спеціальна програма в формі центру вирішення спорів. Щороку на сайті eBay близько 60 млн суперечок між продавцями вирішуються онлайн, при цьому 90% даних суперечок вирішується спеціальним програмним забезпеченням без втручання людей; 50% суперечок вирішуються за результатами переговорів між продавцем і покупцем; 99,999% суперечок не оскаржуються в суді [25].

Головною метою побудови такої системи вирішення суперечок на eBay була лояльність покупців. Адже якщо в покупців є можливості вирішувати суперечку, вони будуть довіряти даним сайту. Люди, які вирішили суперечку за допомогою центру вирішення спорів, стали більш активними клієнтами eBay, ніж ті, хто ніколи не звертався в даний центр.

На основі позитивного результату роботи центру вирішення спорів eBay можна відзначити такі основні риси онлайн вирішення спорів, такі як позасудовий порядок - вирішення онлайн-суперечок на eBay не обмежує можливості сторін звертатися до суду, але менше 1% суперечок на eBay розглядаються в суді; це транскордонний, універсальний спосіб вирішення суперечок, так як правові системи країн не розраховані на вирішення суперечок щодо онлайн-покупок між сторонами з різних країн, тому в онлайн спорах складно визначити юрисдикцію, особливо якщо сторони з двох країн купують товар, вироблений у третій; швидкий спосіб вирішення спорів. Максимальний термін для вирішення суперечок на сайті eBay – 12 днів. Зважаючи на те, що клієнти eBay – люди з будь-якої країни світу, такого терміну вирішення суперечки не зможе досягти жоден суд у світі.

Modria – це платформа для надання будь-яким сторонам послуг з онлайн-вирішення суперечок. Ця платформа складається з чотирьох модулів, які представляють чотири стадії онлайн-вирішення суперечок: діагностика проблеми, переговори, медіація та арбітраж. При цьому платформа Modria дозволяє застосовувати ці модулі у вільній послідовності, створюючи свій порядок вирішення спорів [30].

Платформа допомагає автоматично вирішувати найбільш поширені і тривалі спори (наприклад, заборгованість, орендні спори, невеликі претензії і т.д.). Modria здатна обробляти будь-які способи і обсяги справ, від простих справ про заборгованість до складних випадків, наприклад опіки над дітьми.

Demander justice - яка пропонує сторонам інструкції з підготовки позовів та вирішення спорів в режимі онлайн [21]. Дана платформа забезпечує надання послуг з онлайн вирішення спорів, покликана сприяти

доступу до правосуддя всіх громадян, яким часто не вистачає наполегливості у відстоюванні своїх прав, або в яких немає можливості отримати якісну правову допомогу.

У Нідерландах з 2007 року застосовується онлайн-платформа «Дорожня карта правосуддя» (Rechtwijzer) [36].

Rechtwijzer - онлайн спосіб вирішення спорів, розроблений Радою правової допомоги Нідерландів в рамках державного-приватного партнерства. Rechtwijzer являється першою ODR платформою, яку вдалося адаптувати до сімейних спорів, майнових, аліментних суперечок, спорів що стосуються оренди, купівлі/продажу та ін. Щороку близько 700 розлучень оформляється за допомогою Rechtwijzer, платформа розширює своє застосування також і для вирішення трудових спорів. Платформа використовує алгоритми пошуку можливих домовленостей і пропонує рішення. Але якщо домовитися не вдається, сторони можуть звернутися до медіатора. У разі недосягнення домовленості через медіацію можливим є звернення до арбітра за обов'язковим для сторін рішенням, але це відбувається тільки в 5% випадків [36].

Civil Resolution Tribunal- перший третейський онлайн суд Канади, який займається вирішенням житлових суперечок, суперечок між сусідами і суперечок з претензіями на незначні суми [18]. Третейський суд онлайн допомагає людям швидко і доступно вирішувати свої суперечки, а також заохочує до співпраці своїм особливим підходом до вирішення суперечок.

Youstice є окремою ODR платформою, призначеною вирішувати скарги споживачів і полегшувати здійснення покупок через Інтернет [39]. Сфера поширення цього сервісу значна: спори в роздрібній торгівлі, з транспортних перевезень, трудові спори, азартні ігри через Інтернет та інші. Сервіс дає компаніям можливість ефективно взаємодіяти зі споживачами і розглядати їх скарги протягом лічених хвилин. Компанії і споживачі мають можливість безпосередньо вести переговори і вирішувати спірні питання в декілька кліків.

Згідно з даними європейської організації ODReurope станом на 1 січня 2017 року в світі налічується близько 68 ODR платформ [17].

З огляду на сучасні тенденції існування ODR платформ їх різноманіття в сферах застосування та в кількості використовуваних інструментів для вирішення спорів можна виділити наступні класифікації ODR:

1. За місцем та функціональним призначенням серед правових інституцій:

1) ODR, які працюють та розвиваються як частина судової системи - Civil Resolution Tribunal в Британській Колумбії, онлайн суд у Великій Британії;

2) ODR, які функціонують як приватні сервіси – Ebay, Moria, Youstice Demander Justice.

2. За автономністю існування:

1) ODR платформи, які функціонують як самостійні сервіси - Youstice Modria;

2) ODR платформи, які функціонують в складі CRM систем або як додаток до онлайн магазинів – Ebay, PayPal, sqwere.trade

3. За використанням третіх осіб для вирішення спору:

1) ODR платформи, робота яких автоматизована, та не передбачає втручання третіх сторін - Ebay Modria, Youstice;

2) ODR платформи, які використовують посередників, 3-х осіб (медіаторів, фасилітаторів, незалежних експертів) - Demander Justice, Rechtwijzer

4. За кількістю сторін, які беруть участь у вирішенні спору:

1) двосторонні ODR платформи;

2) багатосторонні, або за участю третьої сторони, яка сприяє вирішенню спору або врегулюванню конфлікту.

Механізмів онлайн-рішення суперечок і ODR платформ безліч, однак всі вони спрямовані на результативне вирішення конфліктів, і задоволення інтересів як споживачів так і продавців.

Розділ II. Перспективи функціонування ODR платформ в Україні: виклики та можливості

Поки в Україні тільки проводиться реформа судової системи, в інших країнах набирає популярності доступ до правосуддя через комп'ютерні технології та інтернет. Невеликі і прості спори вирішуються без судів онлайн за допомогою спеціальних комп'ютерних програм. При цьому онлайн-вирішення спорів виявилось найбільш зручним і затребуваним для учасників електронної торгівлі.

Онлайн вирішення спорів у всьому світі перебуває ще на стадії становлення, процес становлення нових ODR платформ супроводжується застосуванням різних інструментів врегулювання конфліктів, в тому числі починають з'являтися ODR платформи, вирішення спорів в яких відбувається за допомогою штучного інтелекту та машинного навчання.

З огляду на те, що в Україні найдинамічніше розвивається ринок електронної комерції в Європі, актуальним є застосування сучасних підходів до вирішення спорів онлайн.

Зараз кожен може купити по Інтернету товар або послугу в будь-якій точці України та світу. Але якщо при купівлі виникає суперечка між продавцем і покупцем, єдиним способом вирішення спорів в Україні досі залишається тільки суд. Однак вирішувати онлайн-суперечку в суді — не найкращий варіант для його сторін.

Причин для відмов покупців від звернення до суду при суперечках онлайн багато. До основних із них можна віднести недовіру до суду й економічну недоцільність. При цьому, незважаючи на звільнення споживачів від сплати судового збору відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-XII [2], використання судового захисту порушених прав є досить незручним у разі залучення адвокатів і юристів.

Наступним бар'єром для успішного вирішення онлайн спорів за допомогою судової форми захисту є довготривалість судового розгляду. Так, середній термін розгляду спорів у судах України становить 378 днів [22].

Однак, суми покупок онлайн в Україні — невеликі, середній чек однієї покупки українців — близько 286 євро [42].

Тому судові витрати і терміни розгляду спорів істотно знижують привабливість звернення до суду щодо онлайн-покупок.

Ще одним несприятливим фактором для використання судового способу вирішення спорів це рівень довіри населення України до судів, адже кожен хто звертається за захистом своїх прав бажає вирішити свій спір швидко, справедливо, тобто за участю нейтрального експерта-судді, що більшості випадків не співпадає з сучасними українськими реаліями.

Так, рівень довіри українців до судів дуже низький. Згідно з даними дослідження проекту «Відкритий суд», судам довіряють лише 37% учасників судового процесу [8].

Під час розробки першої в Україні платформи з онлайн вирішення спорів в сфері електронної комерції, було проаналізовано кількість справ стосовно спорів щодо онлайн покупок у Державному реєстрі судових рішень за 2014 – 2016 роки [9].

Під час проведення аналізу даних в Державному реєстрі судових рішень, можна зробити висновок, що в 2014 році судами розглянуто всього 13 судових справ з приводу спорів в електронній комерції, у 2015 році – 32 судових справи, а в 2016 році – 34 судових справи.

Враховуючи результати дослідження міжнародної компанії TNS кількість онлайн покупців в Україні складає приблизно 4 млн. людей [44].

Тобто, на ринок електронної комерції обсягом в 4 млн. людей до суду за захистом своїх прав звернулись сумарно за 2014-2016 роки 79 людей. Ці показники є приблизними, проте, вони найяскравіше виражають непристосованість судового способу захисту прав для учасників електронної комерції.

Відповідно приписів Закону України «Про електронну комерцію», вирішення спорів між учасниками електронної комерції здійснюється в порядку, встановленому законом. Тому в разі суперечок учасники

електронної комерції в Україні поки що не мають будь-якої альтернативи судам.

Проте, на веб-сайтах інтернет-магазинів в Україні, є виключно форми для подання скарг без певної процедури і строків її розгляду, або контактна інформація служб підтримки. А на невеликих сайтах онлайн-продажів будь-які можливості для вирішення спорів повністю відсутні, так само, як і повна інформація про продавців.

Тому, перш ніж зробити покупку, всі покупці інтернет-магазинів в Україні усвідомлюють ризики втрат і відсутність будь-якого захисту в разі порушень. Звісно, для захисту порушених прав є можливим використання альтернативних способів, неюрисдикційних форм вирішення спорів. Залежно від методів вирішення спорів, можливе використання таких видів як переговори, арбітраж, медіація в тому числі онлайн медіація та інші. Проте, через специфіку суб'єктного складу відносин, які виникають в електронній комерції, продавцям не вигідно стосовно одиничного спору використовувати вищезазначені процедури, а в свою чергу звичайні покупці не можуть використовувати високовартісні процедури медіації чи арбітражу, навіть якщо вони проходять онлайн.

У такій ситуації покупцям інтернет-магазинів залишається лише скаржитися в органи захисту прав споживачів, в соціальних мережах, на форумах, і розраховувати на сумлінність продавців. Аналогічно продавцям залишається змирюватись з негативними наслідками відгуків незадоволених клієнтів, не маючи достатніх механізмів для мирного вирішення конфліктів.

Тому в таких випадках, найдоцільніше було б застосовувати ODR, оскільки саме процедури ODR за своєю сутністю спрямовані на ефективне вирішення спорів, в тому числі тих, які виникають з онлайн покупок, з максимальною економією коштів та часу.

По суті, онлайн-вирішення суперечок — це вид онлайн-послуг. При цьому розгляд суперечок в суді за допомогою відеоконференції не відноситься до онлайн-вирішення суперечок. Якщо спір розглядається

онлайн, традиційних залів судових засідань або кімнат для слухання справ бути не повинно.

Технологія вирішення спорів онлайн заснована на застосуванні спеціальних алгоритмів, що дозволяють сторонам конфлікту відповісти на перелік певних питань із поясненнями, які допомагають сторонам досягти домовленостей.

Цього року в Україні запустилась перша ODR платформа Pinky.Solutions, яка сприятиме вирішенню спорів в електронній комерції [32].

Pinky.Solutions працює як нейтральна платформа, яка прокладає простий шлях вирішення спору для конфліктуючих сторін. Інтуїтивно зрозумілі процедури та підказки допомагають ефективно вести діалог і оцінювати позиції для досягнення сторонами рішення, яке буде виконано.

Головною метою участі в такій системі вирішення спорів для трейдерів є лояльність покупців. Якщо у покупця є можливість вирішувати спір, він буде довіряти даним продавцю.

Вирішення спорів онлайн створює механізм зворотного зв'язку між покупцем і продавцем. Це дає можливість продавцям своєчасно реагувати на зауваження покупців. А також дозволяє продавцеві зберегти репутацію і відносини з покупцем, що призводить до зростання електронної комерції.

Даний формат дозволяє уникнути судової тяганини, додаткових витрат часу і коштів на розгляди. Вирішення спорів відбувається максимально швидко шляхом автоматизації переговорів між конфліктуючими сторонами.

Після надання відповіді на декілька запитань і їх обробки за допомогою алгоритмів сторони конфлікту приходять до взаємної згоди. заповнення інформації для формування запиту до опонента.

Що стосується виконання таких домовленостей, то варто зазначити, що результати переговорів фіксуються взаємною угодою про досягнення компромісу щодо спірного питання, виконання якої ґрунтується на загальних принципах виконання зобов'язань — добросовісності, розумності та

справедливості, а також загальними положеннями виконання зобов'язань передбаченими Главою 48 Цивільного кодексу України [1].

Використовуючи платформи по онлайн вирішенню спорів, споживачі не позбавляються можливості звернутися за захистом своїх прав до суду або до органів щодо захисту прав споживачів. У споживачів залишається право обміняти товар належної якості якщо товар не задовольняє споживача за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням, або в разі придбання споживачем товару неналежної якості, споживач може вимагати заміну товару або безоплатне усунення недоліків протягом гарантованих українським законодавством чотирнадцяти днів.

При цьому така ODR платформа може використовуватись як досудовий так і позасудовий спосіб врегулювання спорів, або навіть використовуватись під час судового розгляду. Процес обміну електронними листами на платформі може використовуватись як доказ досудового врегулювання спорів, а отже при набранні чинності новим Цивільним процесуальним Кодексом, може оцінюватись суддями як електронний доказ.

Проте, на основі досвіду розробки ODR платформи можна виділити системні проблеми, які перешкоджають успішному функціонуванню онлайн вирішення спорів в Україні

Перш за все, низький рівень правової обізнаності та правової культури учасників електронної комерції. Більшість покупців не повідомлені про наявні законодавчі приписи щодо захисту прав споживачів та про способи і форми захисту власних прав.

По-друге, функціонуванню ODR платформ перешкоджає недосконалість правового регулювання законодавств про захист прав споживачів, неточність у визначенні правової природи досудових способів вирішення спорів (медіація, арбітраж) та інші. Окрім цього, важливим є приведення у відповідність до вимог ЄС законодавства про захист

споживачів в електронній комерції, в тому числі включаючи вироблені Радою ЄС обов'язкові для країн-учасниць Директиви та інші акти.

Окрім цього, більшість потенційних користувачів ODR платформ висловлюють побоювання стосовно оцінювання суддями можливості використання роздруківки електронного обміну повідомленнями на ODR платформі як належного та допустимого доказу спроб досудового врегулювання спорів.

У платформи по онлайн вирішенню спорів немає мети підміняти суди або органи із захисту прав споживачів, а вони виключно існують для максимально швидкого вирішення спорів шляхом переговорів між споживачами і продавцями.

Розчарування та правовий нігілізм серед споживачів які використали чи використовують судові способи захисту прав сприяє виробленню негативного ставлення до альтернативних способів вирішення спорів в тому числі до онлайн вирішення спорів. Таким чином, підвищення правової культури громадян є найбільш ефективним шляхом запровадження ODR платформ, що сприятиме ефективному захисту прав споживачів.

Наступною ключовою проблемою є небажання крупних інтернет магазинів використовувати додаткові кошти для утримання ODR платформ на своїх сайтах, великі репутаційні ризики та інші.

Задля вирішення вищезазначених проблем, на даному етапі пропонується проводити тематичні конференції, семінари, воркшопи, які сприятимуть поширенню правової освідченості українців, привести чинне українське законодавство у відповідність до європейських вимог і стандартів забезпечення прав споживачів в електронній комерції

Тому, при проведенні цих заходів можливим буде ефективне функціонування ODR платформ не тільки як приватно-правового інституту, але з'явиться можливість розвивати ODR як частину судової системи.

Висновки

Зважаючи на існування такої кількості різних альтернативних способів вирішення спорів, а також ураховуючи необхідність вирішення численних транскордонних спорів, які фактично не могли вирішуватись за допомогою існуючих ADR, було запропоновано розпочати підготовку і запровадження ефективних процедур, які знівелювали б відмінності ADR у різних державах-членах для забезпечення ефективного вирішення спорів, тим самим забезпечуючи доступ до правосуддя в широкому значенні.

Як наслідок, було запропоновано застосовувати процедури онлайн вирішення спорів (ODR), які є позасудовим альтернативним способом вирішення спорів, мають транскордонний характер, є швидким та універсальним способом вирішення суперечок, так як правові системи країн не розраховані на вирішення суперечок щодо онлайн-покупок між сторонами з різних країн, тому в онлайн спорах складно визначити юрисдикцію, особливо якщо сторони з двох країн купують товар, вироблений у третій; швидкий спосіб вирішення спорів.

На основі проведеного аналізу існування альтернативних способів вирішення спорів встановлено, що онлайн вирішення спорів через особливу правову природу є самостійним способом вирішення спорів.

Проведено класифікацію ODR платформ, запропоновано виділяти ODR платформи залежно від місця та функціонального призначення серед правових інституцій; за автономністю існування; за використанням третіх осіб для вирішення спору; за кількістю сторін, які беруть участь у вирішенні спору

Під час розробки першої в Україні платформи з онлайн вирішення спорів в сфері електронної комерції, було обгрунтовано недосконалість судового способу вирішення спорів, виділено основні проблеми запровадження Pinky Solutions та шляхи їх вирішення.

Список літератури:

1. Цивільний кодекс України // Закон України від 1.01.2004. – Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40-44.
2. Про захист прав споживачів // Закон України від 12.05.1991. – Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991 р. – № 30.
3. Європейська конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 4 листопада 1950 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_004.
4. Конвенция о международном доступе к правосудию от 25 октября 1980 г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://translate.google.com/translate?hl=ru&langpair=en%7Cr u&u=http://www .hcch.net/index_en .php%3Fact%3Dconventions.t ext%26cid%3D91](http://translate.google.com/translate?hl=ru&langpair=en%7Cr%20u&u=http://www.hcch.net/index_en.php%3Fact%3Dconventions.txt%26cid%3D91).
5. Хартія основних прав Європейського Союзу. [Електронний ресурс] // Верховна Рада України : офіц. веб- портал. – Електронні дані. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_524.
6. Білоусов Ю. До питання про звернення рішення третейського суду до виконання / Ю. Білоусов // Перспективи застосування альтернативних способів вирішення спорів (ADR) в Україні: матеріали Другого львів. міжнар. форуму (Львів, 26–29 трав. 2009 р.) / Відп. за вип. І.І. Дутка. – Львів: Львів. держ. ін-т новіт. технологій та управління ім. В.Чорновола, 2009.
7. Бондаренко-Зелінська Н.Л. Запровадження альтернативних способів врегулювання спорів: європейський досвід для України [Електронний ресурс] / Н.Л. Бондаренко-Зелінська. – Режим доступу: <http://ndippp.gov.ua/Schorichnuk/BondarenkoZelinska.pdf>
8. Відкритий Суд оприлюднив результати опитування щодо рівня довіри до судової влади [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://open-court.org/imports/13095/>
9. Єдиний державний реєстр судових рішень [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://reyestr.court.gov.ua/>

10. Овчаренко О. М. Доступність правосуддя та гарантії його реалізації : автореф. дис. канд. юрид. наук : спец. 12.00.10 / О. М. Овчаренко ; Національна юридична академія ім. Ярослава Мудрого. – Х., 2007. – 25 с.

11. Полатай В. Ю. Вирішення спорів у мережі Інтернет. Альтернативний спосіб / В. Ю. Полатай // Актуальні проблеми сучасного міжнародного права: зб. наук. ст. за матеріалами І Харк. міжнар.-прав. читань, присвяч. пам'яті проф. М. В. Яновського і В. С. Семенова, Харків, 27 листоп. 2015 р. : у 2 ч. – Харків, 2015. – Ч. 1.

12. Сакара Н. Ю. Проблема доступності правосуддя у цивільних справах : автореф. дис. канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Н. Ю. Сакара. – Х. : Національна юридична академія України ім. Ярослава Мудрого, 2006. – 20 с.

13. Міжнародне приватне право: підручник / за ред. А. С. Довгєрта і В. І. Кисіля. – 2-ге видання. – К.: Алерта, 2014. – 656 с.

14. Романенко М. А. Альтернативні форми вирішення правових конфліктів у сфері прав людини і громадянина: дес. канд. юрид. наук. Саратов, 2008. – 51 с.

Зарубіжні джерела:

15. Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR). [Electronic resource] – Mode of access : http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.

16. Arnold T. Why ADR? // Alternative Dispute Resolution: How to Use it to Your Advantage. ALI-ABA Course of Study. San Francisco, 1996. January – 45 p.

17. An ALTERNATIVE world of ONLINE dispute resolution [Electronic resource] – Mode of access: <http://www.odreurope.com/odr-services/odr-platforms-apps>

18. Civil Resolution Tribunal [Electronic resource] – Mode of access: <https://civilresolutionbc.ca/>

19. Consolidated version of the Treaty on the Functioning of the European Union. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content /EN/TXT/?uri=CELEX:12012E/TXT>

20. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF>
21. Demander justice [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.demandeurjustice.com/>
22. Economy Profile 2017 [Electronic resource] – Mode of access: <http://documents.worldbank.org/curated/en/724161478691226394/pdf/110007-WP-DB17-PUBLIC-Ukraine.pdf>
23. European Interoperability Framework [Electronic resource] - Mode of access : https://ec.europa.eu/isa2/eif_en
24. eBay Resolution Center [Electronic resource] – Mode of access: <https://resolutioncenter.ebay.com/ua/en-us>
25. eBay Resolution Center Up for Dutch Innovating Justice Awards [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.mediate.com/articles/vote.cfm>
26. Katsh E., Rifkin J. and Gaitenby A. E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the Shadow of «eBay Law». [Electronic resource] – Mode of access : <http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>.
27. Kaufmann-Kohler, G., Schultz, T. Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. – The Hague: Kluwer Law International, 2004. – 5 p.
28. Hutchinson G. Brian Online Dispute Resolution: Fast or Scienca Fiction? The Story so Far and Predictions for the Future. [Electronic resource] – Mode of access : https://www.academia.edu/6767737/Online_Dispute_Resolution_Fact_or_Science_Fiction_The_State_of_Play_and_some_Predictions_for_the_Future.
29. Lodder, A. The Third Party and Beyond. An Analysis of the Different Parties, in Particular the Fifth, Involved in Online Dispute Resolution / A. Lodder // Information and Communications Technology Law. – 2006. – № 15 (2). – 144 p.
30. [Modria](https://www.tylertech.com/solutions-products/modria) [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.tylertech.com/solutions-products/modria>

31. Online Dispute Resolution [Electronic resource] – Mode of access: <http://ec.europa.eu/odr>.
32. Pinky.solutions [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://pinky.solutions/>
33. Petrauskas F. Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. [Electronic resource] / F. Petrauskas, E. Kybartiene – Mode of access : https://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/st/archyvas/dwn.php?id=298007.
34. PayPal Dispute resolution process [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/seller-dispute-resolution>
35. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF>
36. Rechtwijzer [Electronic resource] – Mode of access: [Electronic resource] – Mode of access: <https://rechtwijzer.nl>
37. Uniform Mediation Act [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.uniformlaws.org/shared/docs/mediation/uma_final_03.pdf
38. Settling consumer disputes online [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf
39. Youstice [Electronic resource] – Mode of access: <https://youstice.com/ru/>
40. Берлингуэр Альдо. «Мягкое право» против «жесткого права» в Европейском Союзе // Современное право. – 2012. – №12. – С. 119.
41. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка. В 4 тт. Т.4: CV. – М.: ОЛМА Медиа Групп, 2007. – 576 с.
42. Достижения и возможности рынка e-commerce Украины в инфографике [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.bakertilly.ua/ru/news/id1109>
43. Ермакова, Е. П. Онлайн-разрешение споров с участием потребителей в Европейском Союзе: документы 2013 года [Текст] / Е. П. Ермакова, Н. В. Ивановская // Соврем. право. – 2014. – №8. – 220 с.

44. Количество онлайн-покупателей в Украине продолжает расти [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://e-commerce.com.ua/2015/>

45. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведов. – [4-е изд.]. — М. : Азбуковник, 1997. – 943 с.

46. Философский энциклопедический словарь /Редкол.: С.С. Аверинцев, Э.А. Араб-Оглы, Л.Ф. Ильичев и др. – 2-е изд. - М.: Сов. Энциклопедия, 1989. – 815 с.

Судова практика:

47. ЄСПЛ у справі «Голдер проти Сполученого Королівства» [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/980_086

Анотація

Актуальність. В рамках забезпечення кожного громадянина доступу до правосуддя та в умовах збільшення обсягів ринку електронної комерції в відсутності ефективного забезпечення захисту прав його учасників, вважається доцільним провести дослідження можливостей онлайн вирішення спорів, виділити його особливості та перспективи запровадження в Україні, опираючись на досвід розробки першої в Україні ODR платформи для вирішення спорів у сфері електронної комерції – Pinky Solutions.

Мета дослідження. Мета дослідження полягає у здійсненні наукового аналізу функціонування ODR платформ, визначенні ODR платформ як самостійного виду альтернативного вирішення спорів та розробці пропозицій щодо подальшого вдосконалення і ефективного застосування ODR платформ в Україні.

Завдання дослідження:

- визначити правову природу, причини появи та поширення ODR платформ як особливого механізму захисту прав;
- дослідити правові засади організації та діяльності ODR платформ в зарубіжних країнах, визначити їх особливості та сфери їх поширення;
- з'ясувати особливості та перспективи функціонування ODR платформ в Україні на основі розробки першої в Україні ODR платформи – Pinky Solutions.

Методологічну основу дослідження складають як загальнонаукові методи (діалектичний, поєднання аналізу та синтезу, системний та структурно-функціональний), так і спеціальні наукові методи, найбільш ефективні для пізнання правової сфери, зокрема порівняльно-правовий тощо.

Структура роботи є логічною, послідовною. Вона містить в собі два розділи. У першому розділі визначається правова специфіка та особливості ODR платформ та види і правова класифікація ODR платформ У другому

розділі йдеться про перспективи функціонування ODR платформ в Україні, основні проблеми функціонування та шляхи їх вирішення.